



Versionshantering

Dokumentnamn: (Stadens) Digitala principer			
Giltighetstid: Tills vidare (revidering årligen)		Målgrupp: Deklareras i kapitel 1.3	
Dokumentansvarig: Pontus Olsson		Beslut av: Digitaliseringsdirektören	
Beslut datum: 2023-09-28		Status: Första godkända versionen	
Bilagor:			
Datum	Version	Beskrivning	Ändrat av
2022-06-12	1.0	Första versionen godkänd Digi avd VLM	
2023-01-16	1.1	Reviderad av initiativet Digitala Helsingborg för att ingå som en leverans i stadens digitaliseringsstrategi	
2023-01-24	1.2	Reviderad efter input/feedback	
2023-03-10	1.3	Ändrat formatmall och förtydligat inledande texter	
2023-09-20	1.4	Mindre justeringar i text och format med input från Digitaliseringsrådet	

Innehåll

1	Inledning.....	4
1.1	Syfte	4
1.2	Tillämpning av digitala principer för staden	4
1.3	Målgrupper	5
2	Digitala principer	6
2.1	Kundfokus.....	6
	Princip 1 – Håll verksamheten igång	6
	Princip 2 – Utforma användarcentrerade digitala tjänster	6
	Princip 3 – Låt behov och nytta för helheten vara styrande	7
2.2	Tjänster, processer och information	7
	Princip 4 – Använd standarder och gemensamma begrepp.....	7
	Princip 5 - Använd modulär IT-arkitektur.....	7
	Princip 6 - Designa för mätbarhet och datadriven verksamhetsstyrning.....	7
	Princip 7 - Tillgängliggör och återanvänd information	8
	Princip 8 - Återanvänd investeringar och värdera system på den öppna marknaden gentemot egenutveckling.....	8
	Princip 9 – Gemensamt hellre än enskilt	9
2.3	Informationssäkerhet.....	9
	Princip 10 - Skydda den personliga integriteten	9
	Princip 11 - Behandla alltid information med säkerhet i åtanke, särskilt känslig information.....	9
3	Referenser	9

1 Inledning

Helsingborgs stad behöver kontinuerligt arbeta med verksamhetsutveckling och innovation för att kunna vara en hållbar och öppen stad över tid. En del i att lyckas med detta är att dra nytta av digitaliseringens möjligheter så att staden kan få ut mer både ur ett internt och externt perspektiv i förändringen. För att göra detta på ett gemensamt och strukturerat sätt behövs det bland mycket annat guidande digitala principer som vägleder förändringen (utveckling och innovation) i önskvärd riktning.

1.1 Syfte

Digitala Principer för staden ska vara en vägledning när vi utvecklar och förvaltar processer, informationsmängder, applikationer och dess infrastruktur. Digitala principerna ska bidra till att vi digitaliserar så att verksamheten kan utföra sitt uppdrag och nå sina mål utan att förlora förmågan att möta nya omvärldskrav.

1.2 Tillämpning av digitala principer för staden

Tillämpa digitala principerna vid all utveckling och förvaltning av förmågor så som exempelvis processer, informationsmängder, applikationer, IT-tjänster och dess infrastruktur som ingår i eller utgör offentliga tjänster. Kraven på de digitala principerna är att de ska vara långsiktiga, teknikoberoende och stabila, och därmed ligga på en relativt hög nivå, dvs. inte vara alltför detaljerade.

Ett förändringsinitiativ (utveckling och innovation) ska kunna redogöra för hur deras lösningar harmoniserar med gällande digitala principer. Generellt kan man dock inte applicera digitala principerna rakt av på samma sätt i alla situationer. Från fall till fall måste man beakta om en digital princip kan följas. Digitala principerna är på så sätt vägledande, det vill säga de innehåller rekommendationer, men fränsteg ska motiveras och dokumenteras. Vid användandet bör man beakta att den stora styrkan kommer när man kombinerar olika digitala principer med varandra.

Digitala principerna ska vara:

- **Förankrade** - förankrade på högsta ledningsnivå
- **Begripliga** - digitala principernas grundsatser (uttryck, logisk grund, slutsats) ska lätt kunna förstås.
- **Robusta** - digitala principerna måste vara exakt formulerade för att kunna ge ett otvetydigt underlag för användning.
- **Kompleta och konsistenta** - digitala principerna bör vara heltäckande, men får ändå inte vara motsägelsefulla. Det innebär att digitala principer bör täcka alla viktiga områden och aspekter av digital teknik och användning, men samtidigt inte får vara motstridiga eller innebära konflikter med varandra.
- **Stabila** - digitala principerna ska vara stabila över tid, men ändå kunna genomgå en ändrings- och livscykelhantering.
- **Spårbara** - digitala principerna ska kunna härledas till uppsatta strategier och mål.

1.3 Målgrupper

Dokumentets primära interna målgrupper är beslutsfattare, verksamhetsutvecklare, kravställare och personer som agerar i olika lösningsplanerande roller, såsom produktägare, verksamhets- och lösningsarkitekter, utvecklare och systemförvaltare. Externt är dokumentets primära målgrupper leverantörer eller partners som stödjer, konsulterar eller utvecklar/förvaltar tjänster till staden.

Sekundära målgrupper är projektledare, planeringsansvariga, jurister, informationssäkerhetsansvariga och övriga involverade i utvecklings- och förändringsinitiativ.

2 Digitala principer

Figur 1 Stadens digitala principer

Digitala principer för Helsingborgs stad	
Kundfokus	
Princip 1 – Håll verksamheten igång	
Princip 2 – Utforma användarcentrerade och digitala tjänster	
Princip 3 – Låt behov och nytta för helheten vara styrande	
Tjänster, processer och information	
Princip 4 – Använd standarder och gemensamma begrepp	
Princip 5 – Använd modulär IT-arkitektur	
Princip 6 – Designa för mätbarhet och datadriven verksamhetsstyrning	
Princip 7 – Tillgängliggör och återanvänd information	
Princip 8 – Återanvänd investeringar och värdera system på den öppna marknaden gentemot egenutveckling	
Princip 9 – Gemensamt hellre än enskilt	
Informationssäkerhet	
Princip 10 – Skydda den personliga integriteten	
Princip 11 – Behandla alltid information med säkerhet i åtanke, särskilt känslig information	

2.1 Kundfokus

Princip 1 – Håll verksamheten igång

Beskrivning: Invånare, samhället och företag som Helsingborgs stad förser med service behöver ha en så obruten leverans som möjligt. Där finns också brukare och verksamheter för vilka avbrott i stadens tjänster har särskilt allvarliga konsekvenser. IT blir mer och mer viktig i denna leverans och inte sällan spelar ett enskilt system central roll i flera verksamheters leverans.

För att säkerställa en hög leveransförmåga ska vi utforma stadens lösningar till att vara robusta och inkludera förmåga att snabbt och utan allvarliga kvardröjande effekter återuppta normal drift efter störning. Det är viktigt att utforma verksamhetslösningar med fokus på verksamhetens behov och processer, och inte enbart baserat på IT-teknik. Detta innebär att informationsförsörjningen ska anpassas efter verksamhetens krav, för att säkerställa att lösningen stödjer verksamheten på bästa sätt.

Princip 2 – Utforma användarcentrerade digitala tjänster

Beskrivning: I det digitala samhället avgör användaren var, hur och när den vill använda en tjänst. Användaren förväntar sig personliga tjänster som är enkla, säkra och intuitiva att använda. För att möjliggöra detta tar vi fram digitala tjänster, som vi utvecklar tillsammans med användarna.

Vi ska möjliggöra för användaren att använda våra digitala tjänster oberoende av plats, tid och kanal; i mobila enheter, i sociala medier, på webbportaler och webbplatser och via framtida klientplattformar.

Utvecklingen ska ske med bibehållen kontroll över konfidentialitet, riktighet, spårbarhet och tillgänglighet av den information som hanteras.

Princip 3 – Låt behov och nytta för helheten vara styrande

Beskrivning: Säkerställandet av en sund resurshushållning är viktigt för oss. Utveckling och förvaltning av tjänster sker därför baserat på nyttan i relation till TCO (Total Cost of Ownership), där helhetsperspektiv premieras. Vi behöver beakta kostnader och nytta för staden, verksamheterna och användarna, både i införandet, den löpande driften och förvaltningen.

Vi arbetar alltid behovsstyrt med livscykelperspektiv, effektiviserar verksamhetsprocesser och är innovativa i samband med att nya lösningar tas fram.

2.2 Tjänster, processer och information

Princip 4 – Använd standarder och gemensamma begrepp

Beskrivning: Korrekta, begripliga och accepterade begrepp sänker komplexiteten och minskar risken för missförstånd. På så sätt lägger vi grunden till ett effektivt arbetssätt. Vi tillämpar etablerade terminologier samt modeller och standarder för information.

I de fall vi använder lokala informationsmodeller och strukturer strävar vi efter att harmonisera dessa med motsvarigheter på nationell nivå.

Princip 5 - Använd modulär IT-arkitektur

Beskrivning: Modulär arkitektur är att dela upp ett system i mindre delar, kallade moduler. Varje modul gör en specifik sak och kan användas ensamt eller tillsammans med andra moduler. Det gör det enklare att ändra, uppdatera eller byta ut en del av systemet utan att påverka hela systemet. Det gör också det enklare att skala upp eller ned och underhålla systemet.

Genom att jobba med standardiserade moduler som hela staden kan nyttja kan vår anpassningsförmåga och flexibilitet öka och leda fram till bättre tjänster för fler.

Skapa dokument och erbjud information och funktioner som standardiserade tjänster för både inom och utom organisationen. Genom att använda en tydlig service-orienterad arkitektur (SOA) kan det erbjudas tjänster mellan olika delar av verksamheten.

Princip 6 - Designa för mätbarhet och datadriven verksamhetsstyrning

Beskrivning: Kraven på effektivitet ökar generellt i samhället på såväl Invånare, privata aktörer som verksamheter inom offentlig förvaltning. Alla inblandade aktörer behöver därför kontinuerlig tillgång till aktuella och korrekta data för att kunna ta egna initiativ och fatta beslut.

Designa därför verksamhets- och IT-lösningar som innehåller mätpunkter vilka är naturligt integrerade i det dagliga arbetet och som lämpar sig som underlag för uppföljning, nyckeltal och möjliggör en datadriven verksamhetsstyrning.

Princip 7 - Tillgängliggör och återanvänd information

Beskrivning: Insamlad information är en av stadens viktigaste tillgångar. En uppgift ska endast behöva lämnas en gång och skall sedan vara tillgänglig för alla verksamheter som har rätten och behovet att nyttja den.

Vi skall arbeta med utpekade masterdata-källor och återanvända informationen i dessa istället för att bygga upp parallella källsystem och register. Därför måste information/data vi lagrar vara säkerställd, tillförlitlig och aktuell och en beslutad bild existera över vilka eventuella system som agerar källa för olika informationsobjekt.

Informationsägaren ansvarar för att göra information tillgänglig, för datakvalitet och för publicering av metadata som gör det enkelt att hitta och konsumera information/data enligt gällande regler och intresse.

"Datakonsumenter" (ansvariga för tjänster som har gränssnitt mot användare) ansvarar för att generera insikter från data. Användningen av data måste alltid innefatta fullständig efterlevnad av juridiska- och concernstandarder och policyer. När "konsumenten" väljer att förändra datan blir konsumenten istället "producent", dvs informationsägare och måste därmed uppfylla kraven för dessa.

Ett speciellt område är tillgängliggörandet av Öppen data*/(Public sector information). Tillgängliggör myndigheternas information för externa parter i så stor omfattning som möjligt, med beaktande av sekretess- och integritetsaspekter.

*Genom lagen genomförs [Europaparlamentets](#) och rådets [direktiv 2003/98/EG av den 17 november 2003](#) om vidareutnyttjande av information från den offentliga sektorn, det så kallade PSI-direktivet, i svensk rätt.

Princip 8 - Återanvänd investeringar och värdera system på den öppna marknaden gentemot egenutveckling

Beskrivning: Vid nya behov ska staden om möjligt återanvända redan befintliga informations- och teknologitillgångar. Om ingen befintlig tillgång är gångbar bör det först och främst sökas teknisk lösning på den öppna marknaden och i andra hand utveckling i egen regi.

Att använda standardsystem på marknaden där det är möjligt är ett förstaval innan egenutveckling.

Detta betyder att staden har följande prioritetsordning:

- Återanvänd före införskaffande av standard
- Införskaffande av standard
- Egenutveckling

Vi ska använda fastställda utvecklingsplattformar, mönster och tekniska standarder för utveckling av system, applikationer, integrationer och gränssnitt vid egenutveckling.

Princip 9 – Gemensamt hellre än enskilt

Beskrivning Den offentliga sektorn behöver stärka sin förmåga att se och agera utifrån ett helhetsperspektiv och skapa större samlad samhällsnytta. Offentliga organisationer behöver säkerställa att man, enskilt och i samverkan med andra, gör rätt saker och på rätt sätt.

Det innebär:

- Att samverka med andra behöver ses som ett förstahandsval där samverkansmöjligheter med andra aktörer exempelvis andra förvaltningar, kommuner, myndigheter och privata aktörer, söks i ett tidigt skede i utvecklingsarbetet
- Alternativ behöver värderas för att säkerställa att rätt organisationer gör rätt saker för att skapa ändamålsenliga och effektiva tjänster för privatpersoner och företag.

2.3 Informationssäkerhet

Princip 10 - Skydda den personliga integriteten

Beskrivning Det är alltid den som bestämmer över hanteringen av personuppgifter som har ansvar för att DSF dataskyddsförordningen följs. Ansvarig ser till att de tjänster som används inte medför integritetsrisker och formulerar tydliga krav på dem som levererar tjänsterna. Vid utformning av en ny tjänst ska vi analysera vilka personuppgifter som är relevanta att hantera.

Några grundläggande principer inom integritetsskydd är att inte lagra mer information än vad som behövs, inte ha kvar den längre än man behöver och inte använda den till något annat än vad man samlade in den för.

Princip 11 - Behandla alltid information med säkerhet i åtanke, särskilt känslig information

Beskrivning: Informationen går från att skapas till att bearbetas och gallras. Vi måste se till att informationen är säker hela vägen. Vi måste bestämma hur mycket skydd som behövs för olika information beroende på vikten av informationen. Vi måste också se till att alla som hanterar informationen följer reglerna för skyddet. Detta gäller även leverantörer som vi använder för att hjälpa oss. Om vi börjar samarbeta med andra leverantörer kan vi behöva se över skyddet igen. Vi måste använda olika metoder för att skydda informationen, som exempelvis organisatoriska, tekniska och fysiska åtgärder.

3 Referenser

På EU-nivå finns ett initiativ, European Interoperability Framework (EIF) for European public services, kring interoperabilitet vilket utgår från tolv principer. Svenska E-delegationen har under rubriken *Principer för digital samverkan* gjort en svensk översättning och uttolkning av dessa vilka återfinns i dokumentet *Vägledande principer för digital samverkan*.

Arbetet att utforma (stadens) digitala principer har tagit sin utgångspunkt ur dessa principer men till del omarbetats och kompletterats för att bättre möta upp mot Helsingborgs stads verksamheters behov och styrande dokument.

Nedan dokument har särskilt påverkat innehåll och struktur på principerna:

- [Helsingborgs stads IT-policy](#)
- [Arkitekturgemenskapen för offentlig sektors \(Inera\) Principkatalog](#)
- [Helsingborgs stads mandatprogram 2023-2026](#)
- [E-delegationens Vägledande principer för digital samverkan1.3](#)
- [ESam Svenskt ramverk för digital samverkan v1.3](#)